

**PENGARUH PERSEPSI DAN ATMOSPHERE TEMPAT KULINER
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HC PUTRA BATU**

NASKAH PUBLIKASI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

**Arif Hajar Pahlevi
201010160311336**

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2018

**PENGARUH PERSEPSI DAN *ATMOSPHERE* TEMPAT KULINER TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI HC PUTRA BATU**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ARIF HAJAR PAHLEVI

201010160311336

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

**PENGARUH PERSEPSI DAN *ATMOSPHERE* TEMPAT KULINER TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI HC PUTRA BATU**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ARIF HAJAR PAHLEVI
201010160311336

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI DAN ATMOSPHERE TEMPAT KULINER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HC PUTRA BATU

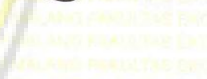
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Arif Hajar Pahlevi
NIM : 201010160311336
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 02 Agustus 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.
Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.
Penguji III : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.
Penguji IV : Dra. Ratih Juliati, M.Si.


1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,




Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

Kata Pengantar

Puja dan puji syukur hanya kepada Allah SWT, berkat rahmat, karunia serta hidayah akhirnya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan dan cerita. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinanti syafaatnya di hari akhir, tak lupa kepada keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Dengan selesainya skripsi dengan judul “**Pengaruh Persepsi dan *Atmosphere* Tempat Kuliner Terhadap Loyalitas Pelanggan di HC Putra Batu**” ini, dengan rendah hati penulis hanya bisa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materiil selama penulis berusaha memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, terutama kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan motivasi dan nasihat untuk tetap semangat belajar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.Si, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang tetap sabar bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini, teruntuk Ibu Dr. Ratih Juliati, M.Si.
5. Ayah Dicky Wisnu UR, M.M dosen wali yang selalu sabar dan selalu memotivasi untuk terus belajar serta menyelesaikan skripsi sampai tuntas.
6. Bapak dan Ibu dosen di Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmunya, dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.

7. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang penulis perlukan.
8. Semua teman-teman di Konsentrasi Manajemen Pemasaran atas segala dukungan dan persaudaraan yang terjalin.
9. Kedua orang tua penulis (H.M Dzarnudji alm. Dan Binti Sulthoniyah) beserta segenap keluarga besar, atas segala do'a, perhatian, dukungan, dan curahan kasih sayang yang tidak terhingga.
10. HMJ-M (Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen) terimakasih atas pelajaran dan pengalaman organisasi sehingga dipercaya menjadi Ketua Umum periode 2013-2014.
11. LKEB-UMM (Laboratorium Komputasi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang) terimakasih atas kesempatan menjadi partimer dan asisten kelas praktikum komputer selama 3 semester.
12. Partimer di tiap unit Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu dan melancarkan dalam bentuk apapun untuk terselesaikannya skripsi ini.
13. Teman – teman kost PBST (Pemuda Beriman Sukses Tampan) Jl. Tirta Rahayu Gg. XIB No. 19B Landungsari Malang atas semangat dan cerita hidup selama di Malang.
14. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik berupa gurauan moril maupun materiil, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga jasa kebaikan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini diterima Allah SWT, dan dicatat sebagai amal shaleh serta mendapatkan balasan yang lebih baik dan berlipat ganda. Lebih dari itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membutuhkannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan

yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Malang, 30 Juli 2017

Penulis

Arif Hajar Pahlevi
201010160311336



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	-
HALAMAN JUDUL	-
LEMBAR PERSETUJUAN	-
LEMBAR PENGESAHAN	-
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	-
DAFTAR PERUBAHAN DRAFT	-
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI	-
PERNYATAAN ORISINALITAS	-
ABSTRAK (INDONESIA)	I
ABSTRAK (INGGRIS)	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat Penelitian	30

B. Jenis Penelitian	30
C. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	36
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	41
H. Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	47
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
C. Karakteristik Responden	49
D. Hasil Uji Instrumen	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	-
LAMPIRAN – LAMPIRAN	-

Daftar Lampiran

Lampiran 1. : Identitas Responden

Lampiran 2. : Rekapitulasi Jawaban Responden



Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Ike Juwita. 2011. Implementasi dan Implikasi Kelembagaan Pemasaana Pariwisata yang Bertanggungjawab (Responsible Tourism Marketing). Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia
- Berman, Berry and Evan R. Joel. 2004 Retail Management. New Jersey : PrenticeHall International.
- Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, 2005, Service Quality dan Satisfaction, Yogyakarta : Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno.1990. Metodologi Research. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hamidi. 2007. Metode Penelitian dan Teori Komunikasi Malang:UMM Press.
- J.Setiadi, Nugroho. 2008. Perilaku Konsumen. Jakarta: Kencana.
- Griffin, Jill. 2002. Customer Loyalty. Edisi Revisi. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, L. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Kardigantara, Suseno dan Goeltom, Andar Danova. 2007. Pengembangan Potensi Wisata Kuliner Di Bandung. Warta Pariwisata [Media Cetak], 9/I/Maret 2007
- Kotler, Philip dan Keller. 2002. Manajemen Pemasaran, jilid 2. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Leon G. Schiffman, dan Kanuk. 2000. Consumer behavior. Edisi ke 7. New Jersey : Pretience Hall, inc.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. Komunikasi Pemasaran Modern. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Margono, Gaguk. 2013. *The Development of Instrument for Measuring Attitudes toward Statistics Using Semantic Differential Scale. International Seminar on Quality and Affordable Education*
- Moriarty, Sandra, Mitchel & Williams. 2011. Advertising. Edisi ke 8. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Mudrajat, Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, Martha. 2014 *Survei Hilton Worldwide, Menyingkap Budaya Wisata Kuliner di Asia Pasifik*. ((Online), <http://swa.co.id>), diakses tanggal 10 Agustus 2017
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung, Rosda Karya.
- Riduwan, 2003, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Cetakan Kedua, Bandung : Alfabeta
- Sevilla, C. G., J. A. Ochave, T. G. Punsalan, B. P. Regala, dan G. G. Uriarte. 1993. Pengantar Metode Penelitian, terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Shopiah dan Syihabudhin. 2008. Manajemen Bisnis Retail. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Simamora, Bilson. 2004. Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Efendy. 1990. Metode penelitian penelitian survey. Jakarta : LP3ES.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administasi. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Statistika untuk Penelitian, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suryani. 2008. Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, Husein. 2002. Metode Riset Bisnis. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Ulrich R.Orth, Mark.T.Green. 2008. Consumer loyalty to family versus non-family business: The roles of store image,trust and satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 12(2): 1-12

